SKILLS CAMPUS
Training & Certification Center

Manager : gérer les conflits au quotidien

-Réference: **ML-85** -Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits.
- Reconnaître sa sphère d'influence pour traiter le conflit.
- Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle.
- Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits.
- Réguler et sortir des conflits, dans son rôle de manager.
- Aborder avec efficacité l'après conflit, retrouver la confiance.

A qui s'adesse cette formation ?

POUR QUI :

- Tout manager, hiérarchique ou transversal, chef de projet qui souhaite faire face aux conflits et maintenir sa légitimité managériale.

Programme

- **Différencier problème, tension, crise et conflit**
  - Qu'est-ce qu'un conflit ?
  - Comment et pourquoi le conflit ?
  - Manager : faut-il toujours éviter les conflits ?
  - Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits.
  - Comprendre la dynamique conflictuelle : du biais perceptuel à la rupture.
  - Se projeter dans l'après conflit pour se positionner avec efficacité.
  - Mise en situation
- **Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits**
  - Identifier les stratégies des acteurs : différencier contrainte et pouvoir.
  - Identifier et utiliser sa marge de manœuvre pour manager le conflit.
  - Questionner pour limiter les interprétations et gérer ses émotions avec le 'métamodèle'.

Programme

- Adopter une attitude d'ouverture pour rétablir la confiance.
- Reconnaître les 'jeux psychologiques' pour les maîtriser et ne pas les reproduire.
- Envisager l'avenir une fois le conflit résolu.
- Mise en situation

- **Assumer ses responsabilités face aux conflits**
  - Prendre conscience de ce qui dans son comportement managérial peut générer des conflits.
  - Prendre du recul pour assumer ses propres erreurs et faire face à ses émotions.
  - Mise en situation

- **Sortir des conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage**
  - Réguler grâce à l'outil 'DESC' pour éviter l'escalade.
  - Mettre en place un processus de régulation.
  - Utiliser l'arbitrage au bon moment pour répondre aux situations d'urgence ou de blocage.
  - Mettre en place de nouvelles règles du jeu.
  - Mise en situation

(+212) 5 22 27 99 01

(+212) 6 60 10 42 56

Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7éme étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc